



PANORAMA DOS SISTEMAS ELETRÔNICOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO:

UMA ANÁLISE DAS FERRAMENTAS
DE DIFERENTES ÓRGÃOS PÚBLICOS

FICHA TÉCNICA

PESQUISA E TEXTO

ANA PAULA VALDIONES
ESTER BORGES
DANIELA MATOS
JÚLIA ROCHA
LAILA BELLIX
YUMNA GHANI

REVISÃO

DÉBORA PRADO
LAURA VALENTE

SUPERVISÃO

ANA PAULA VALDIONES
LAILA BELLIX
JOARA MARCHEZINI

DESIGN

BIANCA SANTIAGO

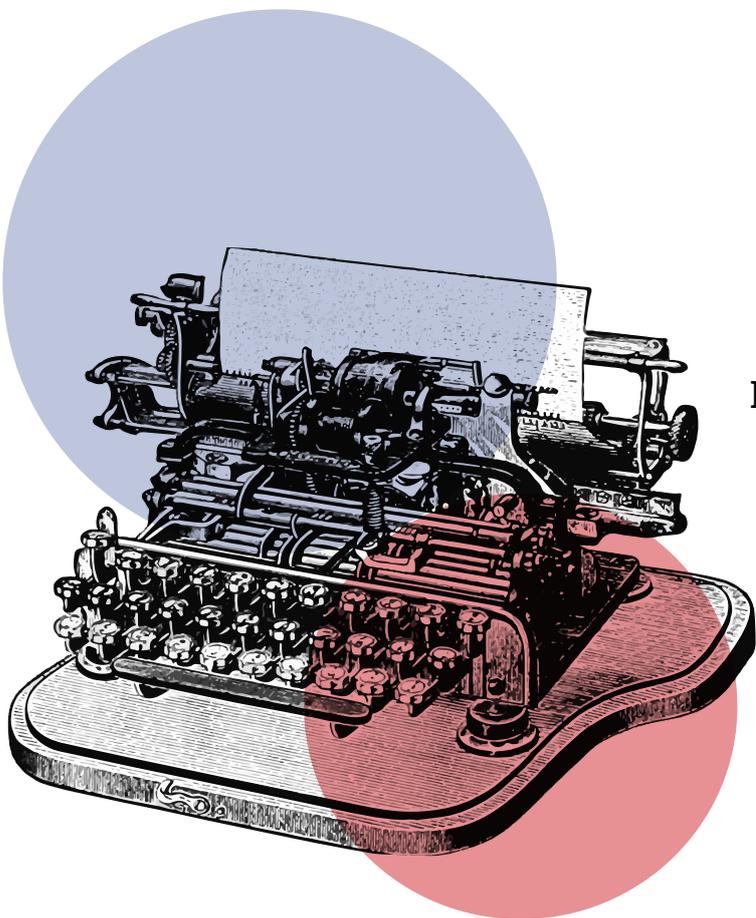
ILUSTRAÇÕES E ELEMENTOS DE FUNDO

FREEPIK



"Esta obra foi licenciada com
uma Licença Creative Commons.
Atribuição - CC 3.0 BY-SA"

ÍNDICE



INTRODUÇÃO 04

METODOLOGIA 07

RESULTADOS ENCONTRADOS 12

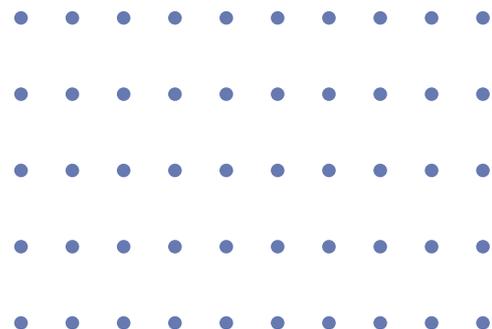
Dados Gerais 13

Transparência Ativa 18

Transparência Passiva 19

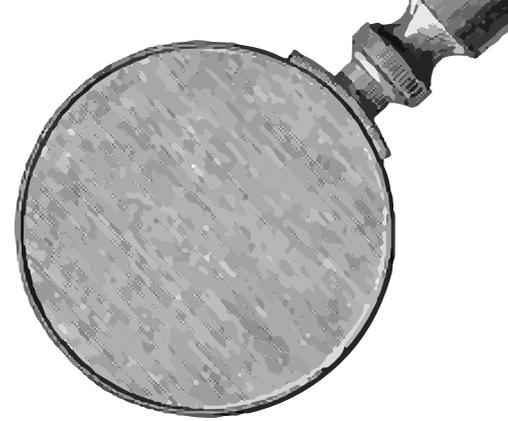
CONSIDERAÇÕES FINAIS 24

RECOMENDAÇÕES 26





INTRODUÇÃO



PANORAMA DOS SISTEMAS ELETRÔNICOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO: UMA ANÁLISE DAS FERRAMENTAS DE DIFERENTES ÓRGÃOS PÚBLICOS

A transparência e a garantia ao acesso à informação são condições fundamentais para a boa implementação das políticas públicas. O acesso à informação possibilita o controle social, garantindo que o cidadão tenha condições de acompanhar a atuação dos gestores públicos. Para os agentes públicos, a transparência é um instrumento eficiente, pois permite a troca de informações de qualidade entre as diversas instituições governamentais¹, facilitando inclusive a atuação dos órgãos de controle. No âmbito privado, a disponibilização de informações públicas promove a inovação e contribui para a geração de novos produtos e serviços.

No Brasil, diversas normas asseguram o acesso à informação pública, como a própria Constituição Federal de 1988 e a Lei de Acesso à Informação (LAI)² estabelecida em novembro de 2011 e em vigor desde maio de 2012. Nos últimos 7 anos, com a implementação da LAI, os órgãos públicos do executivo, legislativo e judiciário nos âmbitos federais, estaduais e municipais tiveram que desenvolver uma série de ações para promoção da transparência ativa, isto é, a disponibilização espontânea de informações pelos órgãos, e para a promoção da transparência passiva, que é a disponibilização de informações a partir de solicitações feitas pelos cidadãos.

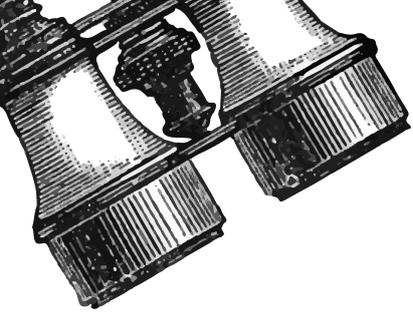
Nesse cenário, coube ao poder público adequar e/ou criar novas estruturas como forma de garantir o acesso à informação e promover a transparência. Dentre as novas estruturas, vale ressaltar a criação dos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), que são canais dedicados ao atendimento de pedidos de informação feitos pela população. O SIC tem a função de receber os pedidos, fazer a tramitação interna e retornar a resposta aos cidadãos, entre outras ações, colocando-se como um canal de diálogo do poder público com a sociedade.

Além do atendimento presencial, os órgãos públicos devem garantir o encaminhamento de pedidos de informação em meio eletrônico. Para atender a essa previsão legal, foram desenvolvidos os sistemas eletrônicos do Serviço de Acesso à Informação, chamados de e-SIC. A existência desses sistemas aumenta a probabilidade de resposta às solicitações quando comparado a outros meios³.

1. Michener et al. Da opacidade à transparência? Avaliando a Lei de Acesso à Informação no Brasil cinco anos depois. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/75716> Acesso em: 18/12/2018.

2. Lei Federal nº 12.527/11, disponível no link: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.html

3. Estudo realizado por Gregory Michener, Evelyn Contreras, Irene Niskier disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/75716>



No entanto, persistem alguns desafios envolvendo o funcionamento dos e-SICs. Durante o monitoramento da lei, ainda se nota a ausência de e-SIC em algumas esferas de poder⁴ e a falta de padrão nas funcionalidades e estruturas desses sistemas. Soma-se a isso o fato de haver poucas análises dedicadas exclusivamente à avaliação dos sistemas eletrônicos que contribuam para acompanhar os progressos realizados e auxiliar os gestores públicos na implementação de sistemas amigáveis e intuitivos, que atendam aos requisitos da LAI.

Buscando avaliar como se apresentam os sistemas eletrônicos de acesso à informação em entes federativos e poderes públicos no Brasil, a ARTIGO 19, o Instituto Centro de Vida (ICV) e o Instituto de Governo Aberto (IGA) realizaram uma avaliação dos e-SIC dos 26 estados e do Distrito Federal, e de diferentes poderes a nível federal – do Executivo Federal, representado pela Controladoria Geral da União (CGU); do Legislativo Federal, representado pelo Senado Federal e pela Câmara dos Deputados; e do Judiciário Federal, representado na pesquisa pelo Supremo Tribunal Federal (STF) e o Superior Tribunal de Justiça (STJ).

Apresentamos a seguir os principais resultados dessa avaliação, explicamos a metodologia utilizada e estabelecemos algumas recomendações para melhorar as práticas associadas ao acesso à informação. De modo paralelo a essa publicação, com o propósito de apoiar a implantação dessas ferramentas, também elaboramos um Guia para os Gestores Públicos⁵ que lidam ou pretendem lidar com o sistema eletrônico de acesso à informação.

4. Para saber mais sobre esse desafio, recomendamos ler o balanço de 5 anos de aplicação da Lei de Acesso à Informação, elaborado pela ARTIGO 19, disponível em: <http://artigo19.org/blog/2017/05/15/novo-relatorio-traz-balanco-sobre-os-cinco-anos-da-lei-de-acesso-a-informacao-no-brasil/>

5. Por dentro do sistema eletrônico de informação: uma guia para gestores públicos, publicação de ARTIGO 19, Instituto Centro e Vida e Instituto de Governo Aberto, disponível em: https://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2019/04/Guia_Por_dentro_do_eSIC.pdf

The background features a grid of small grey dots in the top-left and bottom-right corners. A large blue circle overlaps a large orange circle in the center. Two sets of black zigzag lines are positioned horizontally, one above and one below the circles. In the top-right corner, there is a silver key with a black handle. In the bottom-left corner, there are three black electrical connectors with silver contacts.

METODOLOGIA

Conforme exposto, o presente relatório teve como objetivo avaliar, entre os meses de novembro de 2018 e maio de 2019, o funcionamento dos e-SICs dos 26 estados e do Distrito Federal, assim como da Controladoria Geral da União, do Senado Federal, da Câmara dos Deputados, do Supremo Tribunal Federal e do Superior Tribunal de Justiça. Cabe lembrar que no nível do Executivo Federal, o e-SIC é unificado, ou seja, o mesmo sistema serve a todos os órgãos do executivo federal, incluindo as universidades, agências e autarquias. Assim, para essa avaliação, utilizou-se a Controladoria Geral da União como órgão de avaliação representando o Executivo Federal.

Ao analisar órgãos públicos de diferentes esferas e níveis de governo, a pesquisa visa proporcionar um panorama amplo do funcionamento dos canais e-SIC, bem como compreender que existem diferentes estágios de adaptação e cumprimento da LAI que exigem políticas de adequação distintas. Para tal, a metodologia contou com componentes que avaliaram elementos tanto de transparência ativa quanto de transparência passiva, a partir de elementos previstos na LAI e decorrentes da experiência das organizações.

A metodologia contou com 15 critérios no total, sendo 4 de transparência ativa e 11 que se concentravam em temas de transparência passiva. A avaliação foi binária – atende ou não atende ao esperado – pontuando cada critério com 1 ou 0. Todos os critérios tiveram o mesmo peso na nota final.

A pesquisa também contou com a análise de dois elementos de características do e-SIC que foram verificados na modalidade de “boa prática”, ou seja, não interferiram na pontuação final. Esses elementos de boas práticas referem-se a se o sistema é desenvolvido em software livre⁶ e se adota licença aberta⁷.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

Para essa parte da análise foram estabelecidos quatro critérios, todo elaborados a partir da LAI, conforme tabela abaixo. Essas informações deveriam estar disponíveis nas páginas principais dos órgãos analisados e encontradas em até três cliques para serem consideradas cumpridas, como forma de verificar o fácil acesso.

QUAL O CRITÉRIO DE ANÁLISE?	O QUE BUSCA VERIFICAR?	REGISTRO
Sistema eletrônico tem link para a Lei de Acesso à Informação em até 3 cliques?	A divulgação da Lei de Acesso à Informação de modo acessível ao cidadão.	Presente/Ausente

6. De acordo com o portal gnu.org, software livre se define como aquele software para o qual “os usuários possuem a liberdade de executar, copiar, distribuir, estudar, mudar e melhorar o software”.

7. De acordo com o portal da Open Source Initiative (<https://opensource.org/osd>), código livre é definido como o código de redistribuição grátis, seja em formato de código-fonte ou compilado, deve aceitar customizações preservando a integridade do código-fonte e sem discriminação de nenhuma forma. A licença do código original deve se aplicar a todas as formas distribuídas, não sendo específica a um só produto ou software, e respeitando o princípio de neutralidade tecnológica.

Sistema eletrônico tem link para regulamentação da Lei de Acesso à Informação disponível em até 3 cliques?	A divulgação de normativa que diz como funciona a Lei de Acesso à Informação no poder ou ente federado de modo acessível.	Presente/Ausente
Sistema eletrônico disponibiliza orientações sobre como utilizar o sistema?	A orientação dada ao cidadão sobre o sistema, de modo acessível, que pode existir em diferentes formatos: vídeos, manuais, tutoriais etc.	Presente/Ausente
Sistema eletrônico tem link para os relatórios estatísticos em até 3 cliques?	A divulgação dos dados quantitativos e qualitativos dos pedidos, respostas e informações genéricas dos solicitantes (art. 30, inciso III da LAI) de modo acessível.	Presente/Ausente

A partir desses critérios, visitamos as páginas oficiais dos órgãos supracitados e pontuamos 1 para quando a informação estava presente e 0 para quando não estava. Quando a página se encontrava fora do ar ou com algum tipo de problema técnico, a metodologia previa uma nova checagem realizada após 3 semanas. Caso o problema persistisse, o órgão era então avaliado e o critério recebia a nota 0.

TRANSPARÊNCIA PASSIVA

A metodologia previa 11 critérios exclusivos de transparência passiva, relacionados à boa funcionalidade do e-SIC, elaborados a partir das previsões legais e da experiência de monitoramento da LAI das próprias organizações e parceiros. Se o critério fosse considerado cumprido, ou seja, em caso de “sim”, o órgão pontuava com 1, e caso contrário, recebia 0. Os critérios englobam o acesso ao sistema, as funcionalidades das ferramentas, a navegabilidade e as interações com o cidadão, descritos na tabela abaixo:

QUAL O CRITÉRIO DE ANÁLISE?	O QUE BUSCA VERIFICAR?	REGISTRO
Sistema eletrônico gera número de protocolo ao pedido de informação?	A geração de número de protocolos para os pedidos, possibilitando acompanhamento pelo cidadão (art. 9º, inciso I, alínea c da LAI)	Sim/Não

Sistema eletrônico permite criar um cadastro de cada pessoa para acesso posterior?	A funcionalidade do sistema de criar um cadastro único (login) para que o cidadão possa acessar seus pedidos posteriormente.	Sim/Não
Sistema eletrônico armazena o histórico de pedido e de resposta realizado?	A funcionalidade de armazenamento do histórico dos pedidos realizados, isto é, se depois de efetivado um pedido de informação, o cidadão pode verificá-lo, bem como verificar as tramitações e respostas.	Sim/Não
Sistema eletrônico permite escolher o órgão específico ao qual o pedido se direciona?	A possibilidade do cidadão direcionar o pedido ao órgão de seu interesse.	Sim/Não
Sistema eletrônico e/ou avisos por e-mail informam os prazos legais de respostas?	A disponibilização de informações relativas aos procedimentos de acesso à informação, como trata a LAI (Art. 9 inciso I ^º)	Sim/Não
Sistema eletrônico envia avisos da tramitação por e-mail (por exemplo, número de protocolo e inserção de respostas)?	A comunicação realizada com o cidadão por meio do envio de informações relevantes para o acompanhamento da tramitação dos pedidos.	Sim/Não
Sistema eletrônico permite interpor recursos para todas as respostas oferecidas pelo poder público, inclusive quando não há resposta no prazo legal?	A funcionalidade da ferramenta de interpor recursos às respostas dadas, conforme estabelece a LAI (Art. 15)	Sim/Não
Sistema eletrônico e/ou avisos por e-mail informam os responsáveis por responder o recurso?	A disponibilização de informações fundamentais para o exercício do acesso à informação, previstas na LAI (Art. 7 inciso I, Art. 9 inciso I e Art. 11, parágrafo 4 ^º)	Sim/Não
Sistema eletrônico e/ou avisos possuem mecanismos de avaliação da qualidade da resposta?	A existência de ferramentas de retornos – feedbacks – da qualidade das respostas enviadas.	Sim/Não
Sistema eletrônico permite que o pedido seja encaminhado de forma anônima?	A funcionalidade de envio de pedidos anônimos pelos cidadãos, a fim de preservar suas identidades.	Sim/Não
Sistema eletrônico possui mecanismo de avaliação da qualidade do sistema eletrônico?	A existência de ferramenta que permita dar retorno sobre a navegação no sistema.	Sim/Não

Para atestar o cumprimento dos critérios estabelecidos, foram realizados 32 pedidos de informação, um para cada órgão público analisado. O pedido de informação nos permitiu verificar empiricamente o funcionamento do e-SIC e encontra-se na tabela abaixo.

PEDIDO	ÓRGÃO DE DESTINO
<p>Prezado(a) referente ao desenvolvimento do sistema de atendimento ao cidadão do estado, solicito saber se o e-SIC/ sistema de ouvidoria foi desenvolvido pela equipe de TI do órgão, a partir do Código da CGU ou do código e-SIC Livre disponível no Portal do Software Público, ou por empresa contratada. Atenciosamente¹⁰,</p>	<p>→ e-SIC das seguintes unidades federativas: Acre, Alagoas, Amapá, Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Rondônia, Roraima, São Paulo, Sergipe, Tocantins.</p> <p>→ e-SIC dos seguintes órgãos federais: CGU, STF, STJ, Senado Federal e Câmara dos Deputados.</p>

8. Art. 9o O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações

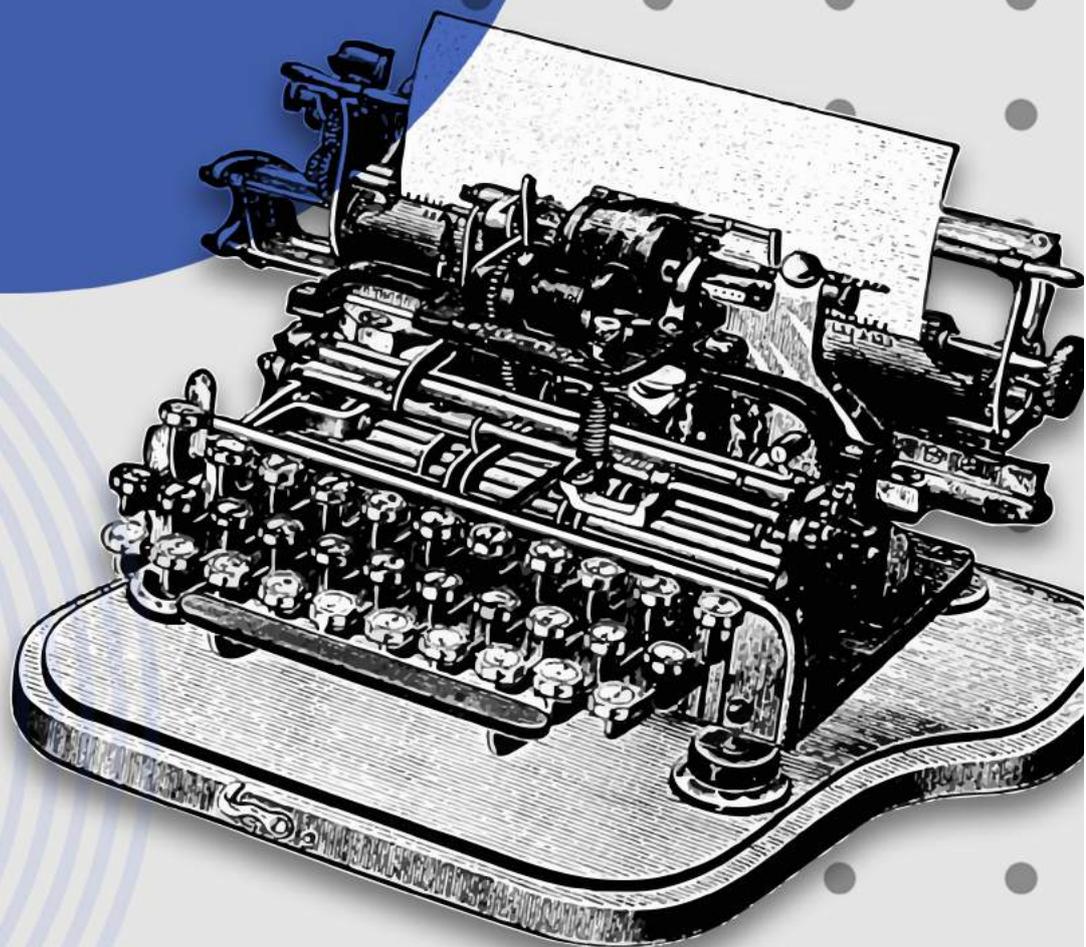
9. Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

(...)

§ 4o Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

10. No pedido enviado à CGU não citamos seu sistema no corpo do texto, apenas as demais possibilidades.

RESULTADOS ENCONTRADOS



REGIÃO	ESTADO	TOTAL	%
NORTE	ACRE	10	67%
NORDESTE	ALAGOAS	12	80%
NORTE	AMAPÁ	10	67%
NORTE	AMAZONAS	11	73%
NORDESTE	BAHIA	9	60%
NORDESTE	CEARÁ	10	67%
CENTRO-OESTE	DISTRITO FEDERAL	8	53%
SUDESTE	ESPÍRITO SANTO	11	73%
CENTRO-OESTE	GOIÁS	8	53%
NORDESTE	MARANHÃO	12	80%
CENTRO-OESTE	MATO GROSSO	7	47%
CENTRO-OESTE	MATO GROSSO DO SUL	9	60%
SUDESTE	MINAS GERAIS	10	67%
NORTE	PARÁ	11	73%
NORDESTE	PARAÍBA	11	73%
SUL	PARANÁ	5	33%
NORDESTE	PERNAMBUCO	7	47%
NORDESTE	PIAUÍ	7	47%
SUDESTE	RIO DE JANEIRO	10	67%
NORDESTE	RIO GRANDE DO NORTE	11	73%
SUL	RIO GRANDE DO SUL	9	67%
NORTE	RONDÔNIA	11	73%

NORTE	RORAIMA	2	13%
SUL	SANTA CATARINA	6	40%
SUDESTE	SÃO PAULO	7	47%
NORDESTE	SERGIPE	11	73%
NORTE	TOCANTINS	6	40%

REGIÃO NORTE

Dentre os estados da região Norte, quatro¹¹ cumpriram menos de 70% dos critérios. Roraima, o estado com a menor pontuação da análise, cumpre apenas 13% dos critérios, sendo eles o link para a LAI e o link para regulamentação local - os dois de transparência ativa. Cabe mencionar que o e-SIC do Estado de Roraima permaneceu fora do ar durante todo o período de realização da pesquisa. Já o Tocantins pontuou 40% por, entre outras razões, não disponibilizar um link para a regulamentação local e nem instruções de uso do sistema para os usuários. O Acre e o Amapá obtiveram uma pontuação de 67%, o sistema de ambos os estados não permite a interposição de recursos. Na página do e-SIC do Amapá não há link para a regulamentação local.

REGIÃO NORDESTE

Na região Nordeste, por sua vez, todos os estados cumpriram ao menos metade dos requisitos. Como destaque positivo, despontam o estado do Maranhão (que utiliza o mesmo sistema que a CGU) e de Alagoas, ambos com 80% dos requisitos cumpridos. Registramos dificuldades para encontrar o e-SIC do Alagoas e registrar o pedido de informação, uma vez que o site estava migrando para outra URL. As unidades federativas que menos pontuaram nessa região são Pernambuco e Piauí.

REGIÃO CENTRO-OESTE

As UFs da região Centro-Oeste tiveram pontuação mediana entre 47% (pontuação do Mato Grosso) e 60% (pontuação do Mato Grosso do Sul). O primeiro se destaca negativamente por impor outras dificuldades ao cidadão, como a impossibilidade de se criar formalmente um recurso, obrigando o registro de um novo pedido de informação. O portal de Goiás é um pouco confuso, pois apresenta mais de um caminho para a realização de pedidos de acesso à informação.

REGIÃO SUDESTE

A pontuação mais baixa entre os estados da região Sudeste foi a de São Paulo, com 47%, devido ao seu portal pouco intuitivo e trabalhoso para a realização de pedidos de informação. Se destaca positivamente o estado do Espírito Santo, com cumprimento de 73% dos critérios.

11. Acre, Tocantins, Roraima e Amapá.

REGIÃO SUL

Finalmente, os estados da região Sul tiveram baixas pontuações. O máximo registrado na região foi de 67% no Rio Grande do Sul. O estado do Paraná foi o que menos pontuou (33%), não permitindo a criação de um cadastro de usuário e impedindo o acesso a ferramentas, como o histórico de pedidos e a interposição de recursos.

ÓRGÃO	QUESITOS CUMPRIDOS (15 QUESITOS AVALIADOS)	PORCENTAGEM
CGU	14	93%
Senado	5	33%
Câmara dos Deputados	8	53%
STF	4	27%
STJ	9	60%

Dentre os órgãos federais, a maior pontuação foi do sistema e-SIC do executivo, representada pela CGU, que cumpriu 93% dos critérios. Cabe mencionar que o estado do Maranhão também utiliza o mesmo sistema e teve uma boa pontuação. Isso reforça o argumento de que esse sistema poderia ser utilizado por outros órgãos, ou poderia ao menos inspirar sistemas com as mesmas funcionalidades.

No caso dos órgãos do Judiciário, houve uma diferença significativa entre as pontuações. O STF pontuou somente 27% dos critérios avaliados, porque após a realização do pedido de informação, o sistema exibe apenas uma mensagem ao usuário para que o mesmo aguarde um contato e não explicita como pode ser realizado o acompanhamento do pedido de informação. No caso, também não enviaram informações sobre a tramitação do pedido de informação por email. Por sua vez, o STJ pontuou significativamente mais, cumprindo 60% dos critérios, e se destaca positivamente por disponibilizar, para exportação, a lista de pedidos de informação feitos para o órgão e permitir a anexação de arquivos no pedido de informação.

A pontuação dos órgãos do Legislativo foi relativamente baixa. A Câmara dos Deputados cumpriu 53% dos requisitos, enquanto o Senado Federal pontuou somente 33%. Ambos exigem vários dados para cadastro do usuário e do pedido de informação, tornando o processo demasiadamente burocrático.

BOAS PRÁTICAS



Por meio de nosso pedido de informação, conseguimos identificar alguns órgãos que protagonizam boas práticas quanto ao desenvolvimento dos Sistemas de Informação ao Cidadão. Nesse sentido, ressaltamos duas ações: o desenvolvimento do SIC em software livre e o uso de código aberto. O software livre permite que haja trocas entre especialistas e conta com o apoio de comunidades de desenvolvedores, enquanto a licença aberta permite que o sistema seja reutilizado por outros órgãos.

A própria CGU disponibiliza seu sistema em licença aberta para que os demais órgãos que queiram adotá-lo possam fazê-lo espontaneamente e sem custo através da adesão ao programa *Brasil Transparente*. Dessa forma, os estados de Minas Gerais e Maranhão, por exemplo, utilizam o sistema da CGU com customizações internas.

Por outro lado, é comum que alguns órgãos desenvolvam seu próprio SIC. Esse é o caso dos governos do estado de São Paulo, Espírito Santo e Paraná. Nos dois primeiros, não é possível afirmar que se tratam de licença aberta ou software livre, porque as respostas ao pedido de informação não especificaram esse ponto. Por outro lado, Santa Catarina importou o sistema paranaense, que foi cedido de forma gratuita, facilitando seu compartilhamento.

É importante que os Sistemas sejam desenvolvidos de forma aberta, para que haja o compartilhamento, adaptações e até mesmo a adoção do mesmo software para diferentes níveis. No caso do STJ, por exemplo, que disponibiliza seu e-SIC em software aberto, é possível que tribunais de instâncias inferiores o copiem, uniformizando os sistemas e promovendo o direito à informação.

Sobretudo, seria ideal que todos os órgãos utilizassem o e-SIC Livre ou sistemas que adotem tanto software livre quanto código aberto, para redução de custos. A única resposta afirmativa obtida sobre a utilização do sistema do e-SIC livre foi do governo do estado do Amazonas. O e-SIC replicado no estado foi o elaborado pela secretaria de planejamento da prefeitura de Natal.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

Conforme mencionado na metodologia, a análise de transparência ativa contou com quatro elementos de verificação. Vejamos a seguir os principais resultados referentes a esses critérios.

● DIVULGAÇÃO DA LAI E DAS NORMAS REGULAMENTADORAS

O primeiro elemento da transparência ativa refere-se à disponibilização de informações sobre a lei, como o link para a íntegra da LAI e suas respectivas normas regulamentadoras. Cabe lembrar que o fácil acesso à lei e às normas é fundamental, pois as mesmas possuem elementos norteadores tanto em relação ao direito à informação quanto aos procedimentos de realização do pedido de informação, além da explicação das negativas de acesso e etapas recursais.

Os elementos supracitados se dividem em dois critérios utilizados para a avaliação. A análise dos Sistemas de Informação ao Cidadão no meio eletrônico mostrou que praticamente todas as unidades federativas (UFs) possuem um link para a LAI em suas respectivas páginas, com exceção do Mato Grosso do Sul e Minas Gerais. No entanto, no que se refere à regulamentação local da LAI, seis UFs não disponibilizam — ou disponibilizam com necessidade de mais de três cliques para acesso. São eles: Alagoas, Distrito Federal, Mato Grosso do Sul, Pernambuco, Amapá e Tocantins.¹²

A CGU disponibiliza link para a Lei de Acesso à Informação e para o decreto federal. As páginas dos sistemas eletrônicos da Câmara dos Deputados e do Senado Federal também deixam acessíveis os links para a LAI e normas regulamentadoras, assim como os órgãos do Judiciário avaliados nesta pesquisa - STF e STJ. Esses foram os dois itens mais bem avaliados, com taxa de cumprimento de 93,75% para divulgação da LAI (30 dos 32 portais analisados) e 81,25% para divulgação da regulamentação local (26 dos 32 portais). Ainda que as porcentagens sejam altas, dada a obrigatoriedade de divulgação da lei e a facilidade de cumprimento do critério, chama atenção que este requisito não seja cumprido por todos os órgãos.

● MATERIAIS DE APOIO AO CIDADÃO

Os relatórios de monitoramento demonstram que um grande entrave ao acesso à informação é a linguagem utilizada e o modo como os dados foram disponibilizados. Alguns dos sistemas analisados, como nos casos de Goiás, Santa Catarina e Tocantins, eram de difícil compreensão e manuseio, mesmo para pessoas que possuem certa familiaridade com o sistema de registro de pedidos de informação.

Assim, disponibilizar materiais sobre o acesso às plataformas online é essencial para facilitar o uso do sistema e orientar corretamente sobre os mecanismos para fazer um pedido de informação. A maioria dos órgãos do executivo estadual analisados cumpriram esse requisito. Dos 27 estados e unidade federativa analisados, 18 oferecem um manual para auxiliar o cidadão na utilização do sistema e na realização de pedidos de informação.

Em relação aos órgãos da União, a CGU apresenta manuais e outros materiais para orientação dos cidadãos. Já o legislativo nacional — Câmara dos Deputados e Senado Federal — não possui nenhum material orientador para uso do sistema. Entre os dois órgãos do Judiciário analisados, somente o STJ disponibiliza manuais e outros materiais para orientação. Quando comparada com os critérios anteriores, a presença de instruções para usuário é consideravelmente menor, representando apenas 62,50% dos sistemas analisados (20 de 32 portais).

12. No caso do Distrito Federal, o link estava com defeito e no estado de Tocantins eram necessários mais de 3 cliques para acessá-lo.

● RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS

Os relatórios estatísticos são um item de divulgação obrigatória e devem conter, ao menos, a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações gerais sobre os solicitantes.¹³ Alguns sistemas permitem o filtro dos dados pelo cidadão, fator que facilita no monitoramento do atendimento da LAI pelo órgão e na realização de pesquisas sobre o tema. Esses relatórios também devem servir como guia para a autoridade de monitoramento da LAI, verificando e corrigindo possíveis falhas de aplicação.

Em relação aos órgãos do executivo estadual, 22 das 27 unidades federativas disponibilizam os denominados relatórios estatísticos. Destacamos que, dentre os critérios de transparência ativa, esse foi o que mais possuía links indisponíveis, como no caso de Acre, Amapá e Roraima.

A CGU disponibiliza relatórios e dados sobre as solicitações de acesso à informação, com a possibilidade de escolha do período a ser contabilizado, de quais foram os temas mais recorrentes dos pedidos de informação, além de permitir o download das informações, entre outras funcionalidades. Tanto a Câmara dos Deputados quanto o Senado Federal cumpriram esse critério, porém não foram encontrados os relatórios estatísticos nos sites do STF e do STJ, fator que deixou ambos com pontuação zerada nesse quesito.

TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Dado que o relatório tem como objetivo a análise dos e-SIC, a análise da transparência passiva possui uma grande ênfase, traduzida na escolha de 11 critérios de avaliação. Resumimos aqui os principais pontos que retratam a funcionalidade do sistema e a utilização de procedimentos que facilitam o acesso à informação.

Cabe mencionar que o e-SIC do estado de Roraima esteve com problemas desde o início da pesquisa, em novembro de 2018, e não foi possível o registro do pedido de informação, ainda que feitas diversas tentativas nesse período de tempo. Assim, mesmo que os pesquisadores tenham conhecimento que o sistema do e-SIC do estado de Roraima pudessem constatar algumas de suas funcionalidades, optou-se por não fazer essa pontuação para não prejudicar a metodologia.

O e-SIC do estado de Alagoas também oscilou e esteve fora do ar em diversos momentos do período da pesquisa, porém foi possível fazer o registro do pedido de informação em janeiro, sendo possível pontuar em alguns critérios da avaliação. Novamente, como no caso de Roraima, foram considerados apenas os dados obtidos durante o período da pesquisa. Os resultados mais relevantes da pesquisa relativos à transparência passiva é apresentada a seguir.

● FUNCIONALIDADES DE REGISTRO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Uma das primeiras ferramentas presentes no registro do pedido de informação é a possibilidade de escolher para qual órgão o cidadão deseja encaminhar sua solicitação, conferindo-lhe autonomia. Essa ferramenta pode facilitar a tramitação interna, agilizando o procedimento. Também se recomenda que exista uma opção “não sei para qual órgão enviar”, já que em alguns casos o cidadão não compreende as diferentes funções das secretarias, ministérios e outras repartições.

Para esse critério, os resultados demonstram que um total de 20 unidades federativas permitem esse direcionamento. O e-SIC do estado do Pará permite que o usuário escolha o órgão a ser enviado o pedido, no entanto, a lista para fazer essa escolha mostra apenas as siglas dos órgãos, fator que pode dificultar o registro. Para facilitar o entendimento e a escolha do cidadão, o ideal é mostrar uma lista com o nome completo. Em relação aos órgãos federais avaliados, apenas o

13. Artigo 30, inciso III: relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

sistema da Controladoria Geral da União permite essa escolha.

Outro critério referente ao registro do pedido é o número de protocolo, previsto no Artigo 9 da LAI. O número de protocolo deve ser comunicado logo após o registro do pedido, para que seja possível a sua tramitação interna e acompanhamento do mesmo pelo usuário. Ainda que seja algo simples e básico, 2 dos 32 órgãos avaliados não cumpriram esse requisito: o estado do Piauí não divulgou o número do protocolo e Roraima, dado que não foi possível registrar o pedido de informação pois o sistema eletrônico não estava funcionando durante a pesquisa.

● CADASTRO DO USUÁRIO

A existência de um cadastro do usuário é uma funcionalidade do sistema referente ao registro dos pedidos de informação, que facilita o acompanhamento destes. Aqui é importante comentar dois pontos: a existência do cadastro no sistema e os dados exigidos para registrar o pedido de informação. Em relação as unidades federativas, 18 delas oferecem a possibilidade de cadastro de usuário.

O sistema e-SIC do estado do Ceará, permite que o cidadão crie um usuário para o envio de pedidos de informação. No entanto, esses pedidos de informação são realizados no site da Controladoria e Ouvidoria do estado, no mesmo espaço em que é possível fazer reclamações, sugestões, manifestações e solicitações referente a serviços públicos, fator que pode deixar confuso o processo de cadastrar um pedido de informação pela LAI. Ainda que a gestão do e-SIC possa ser atribuída a ouvidoria, a interface separada, prevista em lei, auxilia a compreensão da função da plataforma e dos prazos atribuídos.

A pesquisa também demonstrou dificuldades quanto aos dados exigidos para registro do pedido de informação. Em algumas das unidades federativas, não foi possível o registro a partir do CNPJ das organizações pesquisadoras, como no caso do Rio de Janeiro, Tocantins e Paraná, este último inclusive exigia os documentos de RG, CPF e endereço residencial completo obrigatório. Caso semelhante aconteceu com o e-SIC do estado de Santa Catarina, que determina, como um dos dados obrigatórios, que o cidadão informe qual município do estado reside. Já em relação ao e-SIC do estado de Sergipe, também era obrigatório informar o endereço residencial.

O e-SIC do Governo Federal permite que o cidadão faça um cadastro próprio, assim como os sistemas do STJ e da Câmara dos Deputados. Vale ressaltar que, tanto no legislativo quanto no judiciário, um rol extenso de informações pessoais são solicitadas para registro da solicitação, apesar da LAI considerar que não se deve conter exigências para identificação do requerente que inviabilizem o pedido de informação.

O sistema do Senado Federal não possui um cadastro único, ou seja, a pessoa preenche todas as suas informações pessoais, mas essas não ficam registradas para pedidos posteriores. Nesse caso, também existiram muitas dificuldades para registro do pedido de informação, entre os problemas constatados, destacam-se a obrigatoriedade do CEP, a necessidade de realizar contato telefônico com o órgão e a necessidade de confirmar os dados para finalmente ter o pedido de informação computado.

Assim como no Senado Federal, a Câmara também possui uma série de exigências de informações pessoais no momento do cadastro, como data de nascimento, escolaridade e ocupação para pessoa física e **"tipo de pessoa jurídica"** (ONG, sindicato, legislativo, imprensa, etc) quando registrado em pessoa jurídica. O cadastro ainda prevê uma opção para **"estrangeiros"**, que devem obrigatoriamente informar idade e o **"tipo de solicitante estrangeiro"** (pesquisador, parlamentar, bibliotecário ou outros).

Por fim, cabe mencionar que para pedidos de informação para o STF, o cidadão não cria um usuário - isto é, deve preencher as suas informações pessoais a cada vez que pretende fazer um pedido. O sistema do STJ também apresenta uma extensa lista de documentos obrigatórios para cadastro e registro do pedido, tais como: nome, CPF, data de nascimento, sexo, escolaridade, profissão,

endereço, telefone e CEP, além de não ser possível o registro através do CNPJ. As organizações e especialistas que trabalham com o desenvolvimento da Lei de Acesso à Informação defendem que a exigência de dados pessoais podem inviabilizar o pedido de informação, gerar algum tipo de discriminação e desencorajar o registro.

● PEDIDOS SEM IDENTIFICAÇÃO

Conforme comentado anteriormente, a LAI não determina especificamente quais documentos de identificação são obrigatórios para registro do pedido de informação, mas determina, em seu Artigo 10, que a identificação não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação. As regulamentações locais, como o decreto do Executivo Federal 7.724/2012, normalmente determinam que as solicitações devem conter: o nome, um documento de identificação, o texto da solicitação e um endereço para recebimento.

A identificação e os dados pessoais do requerente da Lei de Acesso à Informação têm sido um desafio na implementação da lei. Em 2018, a ARTIGO 19 compilou no relatório *"Identidade Revelada"*¹⁴ 16 casos em que identidade do requerente não foi protegida e isso influenciou na qualidade e no provimento do acesso à informação. Estudos¹⁵ realizados pelos pesquisadores Gregory Michener, Evelyn Contreras e Irene Niskier também apontam que os funcionários se comportam de maneira diferente a depender de quem realizou o pedido de informação. Essas diferenças de tratamento apresentadas pelos relatórios são, por exemplo, que a resposta do órgão seria influenciada de acordo com quem está solicitando – uma ONG, um jornalista ou um cidadão.

A possibilidade do requerente solicitar uma informação de forma anônima ou com a identidade protegida pelo sistema eletrônico foi o critério que obteve a menor pontuação na avaliação, sendo o estado do Mato Grosso e o sistema federal os únicos a oferecerem essa opção. Nenhum dos órgãos dos poderes legislativo e judiciário federais avaliados permitem fazer um pedido de forma anônima ou protegida, pelo contrário, exigem uma série de dados pessoais para registro, fator que pode favorecer a possível discriminação caso a informação não seja devidamente protegida.

O e-SIC do estado da Bahia disponibiliza a opção de realizar um pedido de informação de forma anônima, no entanto, ao fazer a solicitação selecionando essa opção, o sistema finaliza o processo alegando que não é possível dar seguimento à tramitação devido ao anonimato do pedido, forçando assim, o usuário a fazer um novo pedido de forma não anônima.

Durante a pesquisa, observamos também que o e-SIC do Ceará publica todos os pedidos de informação feitos e suas respectivas respostas, o que é uma boa prática visto que os novos solicitantes podem encontrar a informação através de uma pergunta já realizada. Contudo, uma das respostas publicadas pelo órgão citava o nome do requerente, o que entendemos não ser uma prática adequada por expor o cidadão sem sua autorização.

Observe-se que, tecnicamente, a preservação da identidade dos requerentes e de seus dados pessoais é algo relativamente simples: o próprio sistema poderia não repassar os dados cadastrais ao servidor que recebe o pedido de informação. Outra opção seria o uso de codinomes ou o envio de pedidos de informação de forma anônima. Também aconselhamos a não exigência de dados pessoais para além daqueles imprescindíveis para o recebimento de resposta. Ressaltamos que a proteção da identidade e dos dados pessoais é uma medida extremamente benéfica para garantir a implementação da LAI e a imparcialidade no fornecimento da informação.

14. Disponível em: <https://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2018/05/Identidade-Revelada-%E2%80%93-entraves-na-busca-por-informa%C3%A7%C3%A3o-p%C3%BAblica-no-Brasil.pdf>

15. Disponível em: https://transparencia.ebape.fgv.br/sites/transparencia.ebape.fgv.br/files/transparencyandopacity_pt.pdf

● FUNCIONALIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Parte do acesso à informação diz respeito à transparência dos processos e trâmites das etapas de solicitação. Isso significa que é direito do cidadão acompanhar a tramitação do pedido de informação feito, saber quando ele será respondido e por quem. Junto ao cadastro, a disponibilização do histórico de pedidos feitos pelo usuário no sistema é uma ferramenta necessária para acessar respostas a pedidos de informação feitos anteriormente. Entre os e-SICs analisados, 21 dos 32 armazenam o histórico de pedidos realizados. São eles, os e-SICs do Governo Federal, da Câmara Federal e do STJ, em nível federal, e de 18 unidades federativas.

Os avisos da tramitação do pedido de informação enviados por e-mail auxiliam o bom funcionamento do sistema, pois podem ser um lembrete da continuidade do processo ou representar alternativas de ferramentas de gestão da informação no caso de falhas técnicas. Os avisos podem ser sobre, por exemplo, o protocolo do pedido de informação e o envio da resposta do órgão. Com exceção dos estados do Piauí e de Roraima, o sistema de todas as unidades federativas enviam avisos da tramitação dos pedidos de informação por e-mail. Contudo, no Senado é necessário que o cidadão telefone para a ouvidoria a fim de verificar o status do seu pedido, enquanto o STF sequer informa o cidadão sobre as etapas da solicitação.

É necessário, também, que o órgão informe prazos para resposta, para que seja possível verificar a concordância com os parâmetros legais. Contudo, apenas 14 UFs informam sobre o prazo que os órgãos têm para responder o pedido de informação, o que representa um pouco mais da metade. Para os órgãos federais, nem a Câmara dos Deputados e nem o STF atribuem prazos às solicitações feitas.

A Câmara dos Deputados envia informações gerais do pedido de informação por e-mail, enquanto o Senado Federal envia somente o aviso de resposta pelo e-mail. O ideal é que todo tipo de trâmite seja informado ao requerente, como faz a CGU, que informa o número de protocolo, prazos e tramitação por e-mail.

● REGISTRANDO UM RECURSO

O Art. 15. da LAI¹⁶ estabelece que, em caso de indeferimento de acesso a informações ou no caso do acesso à informação ser negado, o requerente pode interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a partir do recebimento da resposta. Na experiência de monitoramento da LAI no Brasil, organizações e ativistas registraram que, frequentemente, as barreiras ao acesso à informação não dizem respeito apenas à qualidade da resposta ou da negativa, mas também à não-resposta do órgão ao pedido de informação.¹⁷

Assim, dado esse contexto, entende-se que a não-resposta a um pedido de informação também representa uma negativa ao acesso ao cidadão — nessa situação, o cidadão deve ter o direito de interpor um recurso para poder reivindicar o cumprimento da lei. Na análise do critério de possibilidade de registro de recurso no sistema e-SIC, foi considerada que a mesma deveria existir para todas as respostas recebidas ou quando não há resposta no prazo previsto em lei. A avaliação foi feita a partir do pedido de informação enviado, conforme registrado na metodologia.

Entretanto, nem todas as unidades federativas disponibilizam a opção de interpor recursos em todas as situações para o usuário — 16 das 27 unidades federativas ofereceram essa opção em seus sistemas. Em alguns sistemas, o formato não é tão intuitivo quanto deveria, como no caso do Rio Grande do Norte, em que o usuário deve digitar seu CPF e o número de protocolo. Quando os pedidos de informação enviados nesta pesquisa ultrapassaram o prazo, a grande maioria dos

16. Art. 15. “No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência”.

17. Para maiores informações, veja por exemplo os relatórios anteriores de monitoramento da LAI, disponíveis no link: <https://artigo19.org/blog/category/publicacoes/>

sistemas não permitiu o recurso, como por exemplo, Acre, Amapá e Santa Catarina.

Nos casos em que há a possibilidade do usuário interpor recurso, apenas 3 (três) estados informam quem é o responsável por respondê-lo – Amapá, Rio Grande do Norte e Alagoas. Em relação ao sistema utilizado no Executivo Federal, representado pela CGU na pesquisa, é possível a interposição de recursos a qualquer resposta oferecida pelo poder público. No caso de não-resposta no prazo estipulado pela lei, o sistema automaticamente abre a possibilidade de uma reclamação, para que se possa obter a resposta.

Os casos mais graves estão no legislativo federal: a Câmara dos Deputados e o Senado Federal não permitem que o cidadão entre com recurso aos pedidos de informação, nem indicam quem seriam os responsáveis por receber os pedidos. Vale dizer que o e-SIC da Câmara dos Deputados apresenta uma opção de “complementar pedido”, mas não foi considerada como ferramenta de recurso pela falta de exatidão da terminologia e da ação empregada. Entendeu-se que o cidadão e a aplicação da LAI podem ser prejudicados quando os procedimentos adotados não são específicos.

Em relação aos órgãos do Judiciário, o sistema e-SIC do STF não permite interpor recurso e não informa os responsáveis por recebê-lo. Por sua vez, o STJ cumpriu o critério de orientar quais são os responsáveis, mas permite recurso apenas no caso de indeferimento do pedido de informação, e portanto não pontuou nesse quesito.

Quando a opção de interpor recurso não é oferecida ao cidadão, este encontra maiores dificuldades para exercer seu direito – o processo de obter uma informação pode se tornar impreciso e complicado. Normalmente, nessas ocasiões, o usuário acaba por abrir um outro pedido de informação, gerando outro protocolo e dificultando o acompanhamento do pedido de informação para ambos, o que gera ineficiência do sistema. Assim, recomendamos que os sistemas façam as alterações para permitir a interposição dos recursos em qualquer circunstância.

● MECANISMOS DE AVALIAÇÃO DO SISTEMA E DA RESPOSTA

Por mecanismos de avaliação, entende-se ferramentas que possibilitem ao usuário avaliar tanto a qualidade da resposta quanto o funcionamento do sistema, o que foi dividido em dois critérios na metodologia. Cabe mencionar que, ainda que existam canais para recebimento de sugestões e reclamações, como as Ouvidorias, esse critério avaliou funcionalidades dentro do sistema dos e-SICs ou a partir do pedido de informação realizado.

Em relação aos mecanismos de avaliação da resposta enviada pelo órgão público, 1 das 27 unidades federativas observadas possuem essa ferramenta. Ao considerar o critério de mecanismos de avaliação da qualidade do sistema, apenas 7 UFs cumpriram esse requisito, um dos itens pior avaliados de todo o estudo.

O sistema da CGU conta com um instrumento de avaliação da resposta, mas não possui um mecanismo de avaliação do próprio sistema. Em relação aos órgãos do legislativo federal, o Senado Federal não pontuou em nenhum dos dois critérios e a Câmara dos Deputados possui apenas uma ferramenta de feedback sobre a qualidade da resposta. O STF utilizou um mecanismo similar ao da Câmara dos Deputados para avaliação da resposta, enviando uma pesquisa de satisfação por e-mail após o envio da resposta. Já o STJ não pontuou em nenhum dos dois critérios.

A existência de mecanismos de avaliação, tanto da resposta do órgão quanto do sistema utilizado para os trâmites do pedido de informação, fornece subsídios para os gestores públicos aprimorarem a qualidade do serviço oferecido à população. Cabe ressaltar que o Artigo 5 da LAI¹⁸ determina que o Estado deve garantir procedimentos objetivos e ágeis, bem como a utilização de linguagem de fácil compreensão. Assim, os mecanismos de avaliação pelo usuário seriam úteis no sentido de fornecer uma retroalimentação das políticas empregadas.

18. Art. 5o É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS



Após uma extensa análise e a sistematização dos principais achados, é possível inferir algumas conclusões. A primeira delas é que, apesar de vigorar há 7 anos, percalços para a correta implementação de dispositivos básicos da LAI ainda são encontrados em níveis federal e estadual. Dos órgãos públicos avaliados, nenhum conseguiu cumprir 100% dos critérios selecionados para a análise. A CGU foi o órgão com a maior pontuação, alcançando 93%, seguido pelos estados de Alagoas e Maranhão, ambos tendo atingido 80%. Alguns sistemas ficaram “fora do ar” durante meses, não permitindo sequer o cadastramento do pedido de informação, como no caso de Roraima.

De modo geral, tanto órgãos federais quanto estaduais cumpriram, em média, 8 dos 15 requisitos utilizados na análise. Contudo, quando retiramos a pontuação da CGU (14) do cálculo, verifica-se que a média de critérios cumpridos entre órgãos federais cai para 6,5. Portanto, é possível afirmar que existe uma diferença interna muito maior entre os diferentes órgãos do nível federal do que quando se compara às esferas estadual e federal quanto ao cumprimento da lei.

Dessa forma, vemos que existe uma dificuldade generalizada dos órgãos de fazer valer que o Sistema de Informação ao Cidadão seja um canal de interação acessível entre o poder público e a população em diferentes contextos. Os critérios de avaliação escolhidos abordam principalmente questões legais e/ou de fácil implementação. Em outras palavras, ao notarmos que a própria ferramenta e-SIC possui entraves ao acesso à informação, refletimos que, após 7 anos da LAI, estamos muito aquém de uma cultura de abertura do Estado.

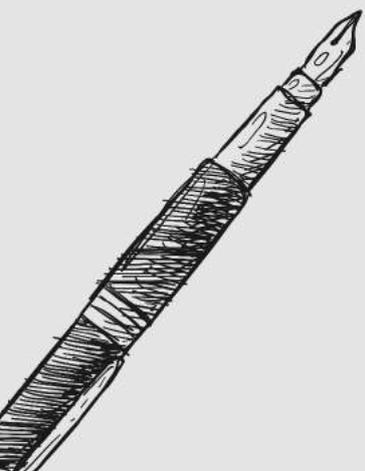
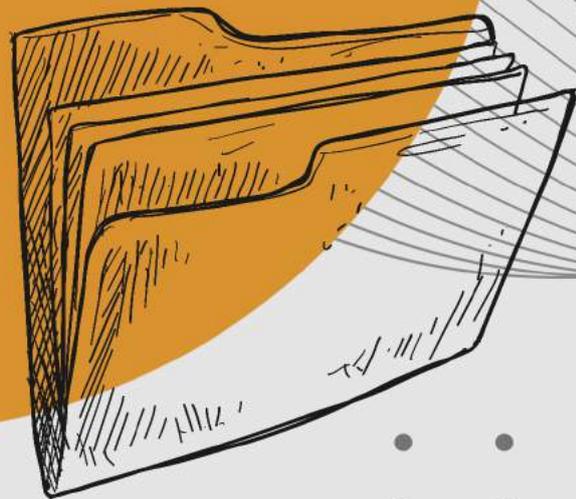
Sobretudo, percebemos que o grande número de empecilhos e burocracias verificadas na realização das solicitações são, muitas vezes, coercitivos ao cidadão. Ao se deparar com a necessidade de um cadastro muito extenso e que demande muitos dados, por exemplo, o processo fica moroso, o que pode desencorajar o requerente. A demanda por muitos dados pessoais também pode alimentar no requerente de uma informação pública a desconfiança de que ele possa, de alguma forma, sofrer represálias e perseguições por sua solicitação. O receio e o risco de que barreiras de acesso à informação sejam impostas com base na identidade do requerente seriam fatores facilmente afastados se houvesse a oportunidade do pedido de informação ser feito com a proteção da identidade do requerente.

Finalmente, apesar da experiência de estados como Maranhão, que apresenta mecanismo de avaliação do sistema SIC, ou Alagoas, que informa o órgão responsável por responder recursos, muitos órgãos estaduais não apresentam ferramentas básicas. Esse é o caso, por exemplo, do e-SIC do Paraná, que não disponibiliza sequer um manual para o usuário ou do próprio STF, que não disponibiliza relatórios estatísticos sobre os pedidos de informação.

Esse é um problema que seria facilmente corrigido no caso do desenvolvimento dos sistemas em software livre e código aberto, permitindo a replicação de sistemas bem-sucedidos e a economia de recursos. Dessa forma, urge que os órgãos públicos repliquem boas práticas e promovam o intercâmbio entre si e com a sociedade civil para garantir, enfim, a correta implementação da LAI e o direito à informação.

A implementação da LAI e a transparência governamental são processos que vêm sendo construídos, mas ainda não estão consolidados em todo país. São essenciais para a concretização de direitos e em processos democráticos, como a circulação de informações, a fiscalização do poder público pela população e a troca de informações entre diferentes esferas do Estado e a sociedade civil. Assim, é necessário que haja um esforço para garantir que as informações públicas continuarão, salvo os casos de sigilo que devem ser entendidos com exceção e nunca a regra, podendo ser acessadas pela população. Também que, com o passar do tempo, o cumprimento da LAI se torne mais amplo e solidificado no poder público, fortalecendo uma cultura de transparência e participação social no Brasil.

RECOMENDAÇÕES



Após análise dos resultados da pesquisa, recomendamos:

● **RECOMENDAÇÕES GERAIS:**

- É necessário que não só órgãos do nível estadual e federal, mas também municipal produzam informações e dados úteis, claros e em linguagem cidadã sobre acesso à informação, transparência e participação;
- Designação de recursos técnicos, humanos e financeiros adequados para a implementação da LAI e efetivação do direito à informação;
- Utilização dos resultados de pesquisas de avaliação e monitoramento da Lei de Acesso à Informação como forma de aprimoramento das políticas sobre o tema;
- Utilização dos resultados dos relatórios estatísticos para criação de índices que promovam a melhoria da qualidade da resposta e dos procedimentos de tramitação;
- Estabelecimento de protocolos internos para o tratamento de informações pessoais, como forma de evitar vazamentos e/ou mal uso;
- Realização de capacitações para funcionários públicos tanto para fomento da transparência ativa quanto transparência passiva;
- Como forma de reduzir custos e promover a eficiência das políticas públicas, é recomendável que os órgãos estaduais, federais e municipais priorizem sistemas que utilizem código aberto e software livre, promovendo a replicabilidade dos sistemas e o intercâmbio de práticas e ferramentas;
- Acessibilidade é a chave para a informação. Urge, portanto, que, além da linguagem cidadã, os portais de informação sejam equipados com dispositivos de acessibilidades para pessoas com deficiência.

● **RECOMENDAÇÕES PARA A TRANSPARÊNCIA ATIVA:**

- É necessário que os órgãos públicos mantenham os portais ativos, funcionando de maneira adequada e com atualização realizada recorrentemente.
- O botão para o e-SIC deve estar visível na página principal do órgão, de modo que não haja dúvidas sobre o caminho a ser percorrido pelo solicitante de informação. Preferencialmente esse caminho deve ser um só, ainda que haja redirecionamento interno para a página de algum outro órgão, como acontece no caso das controladorias.
- Visibilização dos canais de comunicação, informando contato, endereço e horários de funcionamento, caso o usuário queira reportar problemas técnicos e/ou sugestões de melhoria.
- Divulgação do nome do responsável pelo monitoramento da LAI no órgão, com indicação do contato.
- Garantia de mecanismos para denúncias de descumprimento da LAI.
- Disponibilização de dispositivos importantes para a efetivação do acesso à informação, como: link para a LAI na íntegra, link para regulamentação local, instruções para os usuários e divulgação de relatórios estatísticos.

● RECOMENDAÇÕES PARA A TRANSPARÊNCIA PASSIVA:

- Os portais devem oferecer a criação de cadastro único que possibilite o acompanhamento dos pedidos de informação, acesso ao histórico e recursos feitos anteriormente.
- O cadastro deve ser o mais intuitivo e menos burocrático possível, exigindo apenas as informações necessárias, a saber: nome, um documento de identificação (RG, CPF ou CNPJ) e um meio de contato. Outras informações sobre o requerente devem ser opcionais.
- Ainda que o nome do requerente seja uma exigência, recomenda-se que exista a possibilidade de se encaminhar um pedido de maneira anônima ou, ao menos, que os dados do requerente sejam protegidos pelo próprio sistema, impedindo a sua circulação e garantindo a imparcialidade na consecução do acesso à informação.
- É recomendado que sejam oferecidas ferramentas que permitam ao cidadão selecionar a qual órgão encaminhar seu pedido.
- Adoção de medidas internas para encaminhamento da solicitação ao órgão correto.
- Permitir o acompanhamento do pedido de informação, através de notificação das tramitações internas, como prazo de resposta, protocolo, prazo para recurso, entre outros pontos.
- Permitir o registro do recurso em todas as situações e para todas as instâncias recursais pelo próprio sistema por meio de um botão de fácil acesso. Essas situações devem abarcar tanto os casos de resposta incompleta e a negativa de acesso à informação, quanto casos de não-resposta no período previsto pela LAI.
- Promover mecanismos de avaliação tanto da resposta oferecida ao cidadão, quanto do sistema utilizado para a solicitação, criando um ciclo de melhorias com a participação da população.

VEJA TAMBÉM

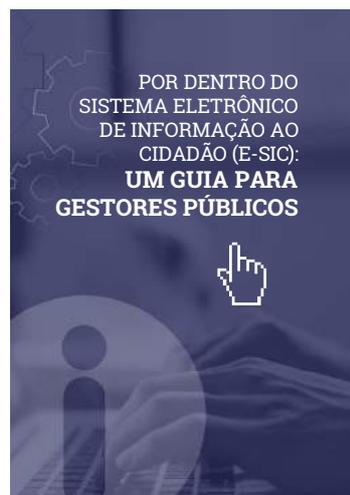


Guia reúne informações para a implementação de sistemas eletrônicos de informação ao cidadão (e-SIC) nos diferentes órgãos públicos

Um guia inédito lançado no marco dos sete anos da LAI reúne informações para apoiar gestores públicos na implementação e aperfeiçoamento dos e-SICs.

Com a publicação *Por Dentro do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC): Um Guia para Gestores Públicos*, a ARTIGO 19, o Instituto de Governo Aberto e o Instituto Centro de Vida esperam fornecer um material útil para o dia a dia de gestores que lidam com o acesso à informação em diferentes esferas e, assim, fortalecer caminhos que viabilizam o direito da sociedade à informação.

Acesse em: <http://bit.ly/Guia-eSIC>



ARTIGO 19

Defendendo a Liberdade
de Expressão e Informação

T +55 11 3057-0042

F +55 11 3057- 0071

comunicacao@artigo19.org

www.artigo19.org

Twitter/Instagram: @artigo19

Facebook: facebook.com/artigo19brasil

INSTITUTO DE GOVERNO ABERTO - IGA

T +55 11 99699-1671

institutodegovernoaberto@gmail.com

instagram/medium: @institutodegovernoaberto

facebook: www.facebook.com/

institutodegovernoaberto

INSTITUTO CENTRO DE VIDA - ICV

ICV Cuiabá

Rua Américo Salgado, 1890

CEP: 78045-055 | Santa Helena | Cuiabá | MT

T +55 65 3621-3148

comunicacao@icv.org.br

www.icv.org.br

Twitter: @icvcentrodevida

Instagram: @institutocentrodevida

Facebook: facebook.com/InstitutoCentrodeVida/



Apoio:

